

Inleiding conferentie Bijzonder Dichtbij 11.02.10

Aanleiding

Den Haag is nu zo'n 25 jaar actief op het gebied van de interculturalisatie van welzijn en zorg voor ouderen. Vandaag is een mooi moment om daar eens bij stil te staan.

En wat constateert die stad? Nu, vóóral dat er heel veel is gerealiseerd! Door allerlei organisaties is de afgelopen jaren gewerkt aan resultaten waar we als stad in tevredenheid, en misschien wel met een bepaalde trots naar kunnen kijken. En Den Haag heeft, niet voor niets, een naam opgebouwd op dit gebied. In Nederland én daarbuiten. Het congres; Het Wereldgesprek, in oktober 2008, georganiseerd door de Stichting Zorgcentra Escamp maakte dat nog eens ten volle duidelijk. Een overtekend congres met 200, zeer enthousiaste, bezoekers en ik kan u zeggen; dat zie je niet vaak op dit thema.

Maar: er is ook juist de komende jaren nog heel veel te doen. 42% van de ouderen in Den Haag heeft in 2025 een andere culturele achtergrond, en dat is een zeer sterke groei. En het is belangrijk om ook voor hén een vanzelfsprekende toegang tot zorg en welzijn te realiseren.

En daarom is . . . versnellen en intensiveren noodzakelijk.

De gemeente Den Haag heeft als uitdrukkelijke opvatting dat voor alle ouderen een passend aanbod nodig is en constateert dat dit doel op dit moment niet wordt gehaald. Daar zijn meer cultuursensitieve organisaties voor nodig, in de volle breedte van de stad.

Organisaties met oog, neus en antenne voor cliënten van alle achtergronden.

De stad Den Haag ziet dit dan ook als een strategisch vraagstuk dat te maken heeft met alle aspecten van de bedrijfsvoeringen. Daarom zou het onderwerp veel meer een vaste plek moeten hebben op juist de strategische agenda's van organisaties. Nu is dit in de breedte nog onvoldoende het geval, ondanks de meerdere goede voorbeelden die er zijn.

Daarnaast is samenhang en samenwerking tussen organisaties van groot belang, door actief samen op te trekken in de wijken en in de verschillende stadsdelen.

Deze constatering hebben geleid tot een traject waarin vooral langdurig is gesproken met bestuurders en directeuren van organisaties en daarnaast met cliënten, bewoners en burgers. Dit alles om meer bewustzijn te creëren op het thema cultuursensitieve organisaties en het strategisch belang daarvan.

Deze 33 lange gesprekken hebben hun weerslag gekregen in dit boek.

De inzichten die te berde zijn gebracht waren weer aanleiding tot een werkconferentie op 18 november jl. in Nieuwspoor o.l.v. Godelieve van Heteren. En hier zijn belangrijke dingen gezegd over hoe, in de komende jaren, die versnelling kan worden gerealiseerd en wat daar voor nodig is.

Ook is er uitgebreid gesproken met hen die, op allerlei plekken en binnen verschillende organisaties in de stad, de afgelopen 25 jaar actief zijn geweest op dit thema. Medewerkers én vrijwilligers die aan de basis hebben gestaan van allerlei ontwikkelingen. En ook zij hebben geadviseerd over de richting die de stad Den Haag zou moeten inslaan op het gebied van verdere interculturalisering.

En uiteindelijk heeft dit weer geresulteerd in een boek wat later deze dag zal worden gepresenteerd . . . met daarin een terugblik op 25 jaar geschiedenis van interculturalisatie in Den Haag, demografische gegevens, een weerslag van de gesprekken met de pioniers en hun suggesties en adviezen . . . en een laatste hoofdstuk wat een kader schetst in welke richting verder te ontwikkelen. Een richting die velen van u hier aanwezig mede heeft aangegeven.

En wat zijn nu die belangrijke bevindingen? Welke richtingen heeft u aangegeven?

Velen van u waren heel resoluut in het volgende en ik citeer: 'de interculturele samenleving bestaat, het is een gegeven en het zal blijven bestaan, wat je opvatting daarover ook is. En het is aan ons om die welzijn en zorg te leveren die mensen aanstaat. Het is ondenkbaar dat we dat niet doen'. Deze opvatting in al zijn varianten klonk door in veel interviews en discussies. En een andere die regelmatig langskwam: 'Als je serieus neemt wat in je visie staat, dan zul je wel móeten interculturaliseren'!

Daarnaast is het voor iedereen duidelijk: ouderen met een andere culturele achtergrond zijn heel divers en absoluut niet onder één noemer te vangen. Sterker nog we doen hen tekort om in algemene termen over hen te spreken.

Ook wordt er geconstateerd dat er belangwekkende ontwikkelingen plaats vinden bij de ouderen zelf en binnen de gezinnen en families. Ouderen zetten hun eigen kracht meer en meer in en mengen zich in gesprekken en discussies. Zij geven daarin bijvoorbeeld aan, dat het gebruik willen maken van voorzieningen, voor velen van hen, wél een optie is, dit misschien in tegenstelling tot geluiden van vroeger. Belangrijk voor hen is dan wel dat de organisaties daartoe zijn toegerust en dat vindt men nu nog onvoldoende het geval.

Ook beseffen kinderen meer en meer dat het van belang is dat er voor hun ouders een passend aanbod nodig is. Al is het maar, omdat zij niet allemaal in staat zijn langdurig en doorlopend alleen de zorg te dragen voor hun ouders. Vele van hen zijn beter opgeleid, mondiger en kritischer dan hun ouders en grootouders, en stellen nieuwe vragen. Het is belangrijk om bestaande beelden los te laten dat die zorg uitsluitend binnen de families zal blijven plaatsvinden. En waar dat wel plaatsvindt is het van belang dat zij daarin ook worden ondersteund.

Veel directeuren en bestuurders erkennen dat het onderwerp interculturalisatie al snel als prioriteit van tafel valt. Maar daarbij wordt ook gezegd dat dit ongewenst is. Vaak echter zijn andere onderwerpen dominant en verdwijnt interculturalisatie weer naar de achtergrond. Daarnaast wordt aangegeven dat het lastig om concreet te maken wat het onderwerp nu precies inhoudt, wat het oplevert en hoe je dat op een goede manier aan moet gaan. Voor velen is het een doorlopend zoeken.

Interculturalisering zou eigenlijk helemaal geen onderwerp moeten zijn, daar is eigenlijk iedereen het óók wel over eens. We zouden het woord niet nodig moeten hebben en het zou normaal moeten zijn als een uitvloeisel van het realiseren van je missie, je visie, vraagsturing en klantgerichtheid. Maar tegelijkertijd wordt ook weer geconstateerd dat dit vervolgens vaak niet de realiteit is.

De erkenning groeit dat er meer nodig is dan de huidige inzet en dat meer nodig is dan de huidige initiatieven en projecten. Die fase zouden we langzamerhand achter ons moeten laten.

Interculturalisatie is geen onderwerp wat je alleen delegeert. Interculturalisatie heeft te maken met alle aspecten van de organisatie. Het is met name de verantwoordelijkheid van het management en niet van aandachtsfunctionarissen en ambassadeurs. Als directeur en bestuurder heb je daarin een belangrijke rol. Dit alles is door velen verwoord. Door als bestuurder de richting te formuleren en deze te vertalen in beleid, maar ook door opvattingen van de organisatie door te laten klinken, naar binnen en naar buiten. Door duidelijke statements te maken, zodat het voor iedereen duidelijk is wat de organisatie voorstaat met dit onderwerp. Door als eindverantwoordelijke op andere plekken te komen, buiten de vertrouwde paden en om zichtbaar te zijn in op nu nog vaak onbekende plekken. Dat was ook een opmerking die velen naar voren brachten.

Iedereen is het er over eens dat er terecht altijd veel aandacht is besteed aan cultuurspecifieke zorg, zorg voor mensen met een vergelijkbare culturele achtergrond, vaak ook nog door medewerkers met een vergelijkbare achtergrond. En daarin zijn ook aansprekende resultaten geboekt, waar vanuit heel Nederland en daarbuiten bijna wekelijkse aandacht is.

Maar nu is ook de tijd aangebroken, dat organisaties in de breedte in staat zijn een passend aanbod te bieden. En dan niet alleen voor groepen, maar juist ook voor individuen. Tenslotte zijn ook velen er niet van gecharmeerd om vereenzelvigd te worden met een groep en daarnaast maakt het volume aan ouderen wat aanspraak zal doen op welzijn en zorg ook andere vormen noodzakelijk. Op basis van vraagsturing zullen organisaties in staat moeten zijn om voor iedereen dat passend aanbod te maken, ook binnen de reguliere welzijn en zorg.

Een koerswijziging inzetten dus, richting een meer integrale interculturele zorg. Met als leidend perspectief het adagium van het gemeentelijk beleid zoals dat al jaren bestaat: 'zo algemeen als mogelijk en zo specifiek als noodzakelijk'.

'Eigenlijk zou je niet moeten sturen dat de personele samenstelling van de organisatie een afspiegeling is van de stad. Het zou vanzelfsprekend moeten zijn als je gevolg geeft aan de visie van intercultuuralsatie'. Deze uitspraak, van één van u, geeft duidelijk aan wat vele anderen ook op de één of andere manier uitspraken. Een veelkleurige organisatie die min of meer een afspiegeling is, in al zijn geledingen, van die stad is overigens absoluut geen garantie dat een organisatie cultuursensitief is of wordt, maar het zal zeker helpen.

Een andere bestuurder stelde: 'Het is niet gemakkelijk om het voor elkaar te krijgen, maar het kan als je het maar wilt!' Andersom vinden velen van u het ondenkbaar dat een organisatie zichzelf cultuursensitief acht, waarbij de hele bemensing van de organisatie compleet wit is.

U vindt het ook belangrijk om volop gebruik te maken van het aanwezige talent onder jongeren, maar ook onder potentiële medewerkers die al wat ouder zijn, met een andere culturele achtergrond. Binnen alle geledingen van organisaties. Niet alleen bij die medewerkers die de meeste cliëntcontacten hebben, maar ook bij behandelaars, beleidsmedewerkers en in alle lagen van het management.

Die sensitiviteit moet namelijk overal worden teruggevonden is een opvatting die velen huldigen. Vooral om op iedere plek binnen organisaties andere inzichten op tafel te krijgen en andere gesprekken te kunnen voeren. Zo kunnen nieuwe geluiden overal doorklinken. Het wordt als een risico gezien als er alleen binnen bepaalde onderdelen van de organisatie culturele diversiteit is terug te vinden. 'Ik zie nog teveel dat mensen redeneren en denken vanuit één en hetzelfde referentiekader, zonder daarbij anderen te betrekken' was ook een opmerking die vaker terug kwam. En andere collega gaf aan: 'Hoed je ervoor dat je alleen datgene hoort wat je wilt horen, laat ook oude beelden los! Ga op zoek naar verhalen die elkaar tegenspreken, maar waar wel nieuwe geluiden in doorklinken'.

'Bewerkstellig bewustwording op het onderwerp en ga de dialoog aan, misschien erg jaren zeventig, maar in mijn optiek blijvend effectief', dit was de uitdrukkelijke opvatting van één van de bestuurders. Een andere collega gaf aan; 'maar denk niet dat het vanzelf gaat, het is heel waardevol, maar je moet ontmoetingen strak en systematisch organiseren, waarbij vrijblijvendheid geen optie is.'

Interculturaliseren is geen aangelegenheid voor de aanbieders alleen, ook organisaties daaromheen moeten net zo hard meebewegen en veranderen. Dat hebben meerdere geïnterviewden aangegeven. En denk dan aan organisaties als de zorgverzekeraars, het CIZ, het IGZ, de brancheorganisaties, de kwaliteitskeurmerken, maar ook de media en de vakbladen, het is tenslotte één radarwerk. Daar wordt nu, vaak nog hard tegen aangelopen, daar waren genoeg verhalen van op te tekenen.

Een constatering is ook dat allochtone ondernemers en zelforganisaties kansen zien en benutten binnen de markt van zorg en welzijn. Binnen Den Haag is dat tot op heden minder het geval dan in de andere grote steden, maar ook hier zijn initiatieven te zien. Deze nieuwe aanbieders zetten hun sterke kanten in en gaan de concurrentie aan met algemene instellingen. Met hun positie binnen de verschillende gemeenschappen en de kennis van wat 'hun' mensen nodig hebben en willen, hebben zij op bepaalde aspecten een voorsprong.

Ook is gesproken over de positionering van Den Haag als de internationale stad van Vrede en Recht. Dat zien sommige onder u als een mooie mogelijke verbinding. Een verbinding waarmee het onderwerp interculturalisatie ook uit een bepaalde sfeer kan komen. Een sfeer van; moeilijk, moeizaam en ingewikkeld. Misschien wel het nieuwe idioom waar één van de bestuurders over sprak? Wie zal het zeggen?

Het is onmogelijk om alleen verder te komen. Dat moet in samenwerking met alle partijen in de wijken. Maar maak daarbij vooral gebruik van- en versterk bestaande infrastructuren en succesvolle samenwerkingsverbanden die er zijn binnen de stadsdelen. Laten we niet weer iets geheel nieuws gaan verzinnen. Dat is een verzuchting die vaak te horen was.

Maar wel was voor velen weer duidelijk: iemand moet het onderwerp warm houden, het steeds op de agenda zetten, het onontkoombaar maken. Té snel is het daar namelijk weer van af. Daarom is goed als organisaties hun resultaten kunnen delen en kunnen afmeten aan elkaar. En de gemeente Den Haag is daarvoor in de ogen van velen de geëigende partij. Velen stellen het initiatief vanuit de gemeente Den Haag dan ook op prijs. Opmerkingen die vaak werden gemaakt zijn: laat het niet onderwerp nu niet meer uit handen vallen en zorg dat er een platform is waar organisaties worden uitgedaagd.

Iedereen beseft dat interculturalisatie een langdurig, noest en ingewikkeld proces is. Maar ook wordt erkend dat het belangrijk is om het aan te gaan en niet altijd te blijven wachten op meer kennis en deskundigheid. Elke organisatie zal zijn eigen weg moeten vinden. Confrontaties en hobbels zijn daarin onontkoombaar, maar juist door die op een goede, maar niet vrijblijvende manier te bespreken, zullen organisaties zichzelf deskundiger maken en zullen de oplossingen zich aandienen.

Interculturalisatie is een veranderingsproces en dat levert per definitie weerstand op. De weerstanden op dit thema hebben vaak echter een diepere dynamiek. In alle gesprekken kwam namelijk wel op tafel dat interculturalisatie een verbinding heeft met het onderwerp integratie. Een onderwerp wat ten grondslag ligt aan een jarenlang durend en groot maatschappelijk debat in Nederland, maar ook in veel andere Europese landen. Dit beïnvloedt het vraagstuk van interculturalisatie. Het is een realiteit. Daarom is leiderschap ook belangrijk, om als organisatie duidelijk keuzes te maken, maar ook om die duidelijke lijn te ondersteunen en helderheid te bieden aan iedereen die werkzaam is in de organisatie.

Van belang is het proces te starten en de resultaten in kaart te brengen en te vieren. Voor velen van u is het duidelijk: Het kost tijd en geld, maar als we er niet in investeren dan zijn we met zijn allen verder van huis, ouderen krijgen niet wat hen toekomt, we realiseren niet onze missies en we lopen we veel klanten mis.

Als laatste nog een bemoedigend citaat van één van de geïnterviewden, hij doelde over zijn werk als tropenarts in Ghana, maar vertaalde het naar zijn huidige werk:

'Hoe langer ik hier werk, hoe minder ik het begrijp en hoe leuker ik het vind'.

Het komt allemaal goed!

Dank u wel!